CONSOLIDADO PQRS (Éste reporte se genera relacionando los tipos de PQRS bajo una fecha establecida según su radicación) INFORME DEL PERIODO 01 DE SEPTIEMBRE AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2026 MUNICIPIO DE ARMENIA, A LA FECHA DE CORTE 2026-10-16
(Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias)

DEPENDENCIAS (Según la estructura organizacional de la entidad)	TIPOS PQRSD (Cada tipo contiene los diferentes estados de los PQRSD)						TOTAL PQRSD que ingresaron a su dependencia	TOTAL DE PQRSD VENCIDOS (TV)	TOTAL PQRSD FINALIZADOS (TF = Es la sumatoria de Finalizados a tiempo, justificados y vencidos)			Indicador de cumplimiento (TFA / (TV+TF)) * 100 =
	Petición	Quejas	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Otros			Finalizados A tiempo (TFA)	Finalizados (Justificados)	Finalizados (Vencidos)	
Departamento Administrativo de Planeación	515	11	0	0	17	3	546	53	386	0	46	80%
Secretaría de Hacienda	1667	11	12	0	1	13	1704	1	1367	0	0	100%
Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional	95	5	2	1	2	4	109	3	42	0	2	89%
Departamento Administrativo Jurídico	156	0	0	0	1	0	157	0	150	0	0	100%
Departamento Administrativo de Bienes y Suministros	80	0	0	0	1	0	81	4	66	0	3	90%
Departamento Administrativo de Control Interno	9	0	0	0	0	0	9	0	8	0	0	100%
Secretaría de Gobierno y Convivencia	553	26	2	0	151	6	738	6	641	0	3	99%
Secretaría de Desarrollo Social	265	0	0	0	1	1	267	1	232	0	0	100%
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	23	0	0	0	0	0	23	4	13	0	4	62%
Secretaría de Infraestructura	135	3	1	0	3	1	143	4	74	0	3	91%
Secretaría de Salud	165	7	0	0	5	4	181	0	163	0	0	100%
Despacho Alcalde(sa)	7	0	0	0	0	0	7	0	7	0	0	100%
Secretaría de Educación	421	6	7	7	8	1646	2096	0	2092	0	4	100%
Secretaría de Tecnologías y las Comunicaciones - TIC	4	2	0	0	0	0	6	0	6	0	0	100%
Secretaría de Tránsito y Transporte de Armenia	1470	7	0	0	0	6	1351	0	1126	0	17	99%
Departamento Administrativo de Control Interno Disciplinario	1	2	0	0	0	0	3	0	2	0	0	100%
TOTAL	5566	80	24	8	190	1684	7421	76	6375	0	82	94%

OBSERVACIONES	**CONSOLIDADO PQRSD:** El reporte se genera relacionando los tipos de PQRSD bajo una fecha establecida según su radicación.	
	Indicador de cumplimiento	**TFA = Cantidad de PQRSD resueltos en los términos legales respecto al tiempo (Finalizados A Tiempo)**
		TV+TF = Cantidad de PQRSD que cumplieron los términos legales respecto a su tiempo (TOTAL PQRSD VENCIDOS + TOTAL PQRSD FINALIZADOS)
	Indicador de cumplimiento a nivel entidad: Opera con la fórmula ya mencionada y utilizando los totales de las columnas: Total Finalizados a Tiempo (TFA), Total Vencidos (TV) y Total Finalizados (TF: finalizados a tiempo + finalizados justificados + finalizados vencidos)	
	Finalizados Justificados: Los PQRSD justificados, corresponden a aquellos que se finalizan después de su fecha de vencimiento y tuvieron una finalización válida físicamente, así las cosas, cada dependencia puede justificar sus PQRSD finalizados vencidos enviando un oficio al SAC solicitando dicha actividad. Se debe tener en cuenta que los PQRSD Finalizados Justificados no cuentan a favor de la dependencia y reducen el indicador de cumplimiento para la misma	